

# ANEXO "1"

↓  
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE  
FALLAS, CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y  
GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva  
Anexo 1 Procedimiento de Gestión de Fallas

Anexo 1

Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad del Servicio y Gestión de Incidencias.

Para la atención de incidencias se operará conforme lo siguiente:

- Punto de contacto (acceso).

Con la finalidad de atender las incidencias que se presenten en los servicios de compartición de Infraestructura que Telmex suministre a los Concesionarios de Telecomunicaciones, Telmex pone a disposición de estos un teléfono de contacto y correo electrónico, adicionalmente los CS podrán realizar sus solicitudes y levantar órdenes de servicio a través del Sistema de Captura con dirección web y los puntos de contacto anteriores estarán disponibles 7x24 horas los 365 días del año, mismos que deberán ser proporcionados al momento en que se firme el Convenio de Prestación de Servicios por parte del Concesionario Solicitante y Telmex, a efecto del Concesionario Solicitante pueda monitorear y supervisar la prestación de todos los servicios a prestarse en la Oferta a través de dichos medios.

Los Concesionarios Solicitantes podrán reportar las incidencias en sus servicios en un número telefónico con cobertura nacional, mediante el cual el personal atenderá las incidencias que se ingresen y realizará el seguimiento hasta su solución. La solución de incidencias por parte de Telmex se ajustará a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio.

## Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva

### Anexo 1 Procedimiento de Gestión de Fallas

Cualquier Concesionario, incluido Telmex, podrá notificar la existencia de alguna incidencia real como potencial que afecte los servicios de compartición de infraestructura, por tanto, se dará seguimiento tanto a las incidencias detectadas y reportadas por los concesionarios como para advertir a los operadores afectados de una incidencia detectada por Telmex. La solución a estas incidencias puede o no ser responsabilidad de Telmex (circunstancia que se precisaría en el reporte que para tal efecto se levante mediante un identificador que defina al "operador responsable").

Los Concesionarios Solicitantes deberán informar mediante este procedimiento si es necesario obtener accesos a edificios o si será necesario abrir pozos o realizar trabajos en postes o canalizaciones.



- Incidencias.

Se entiende por Incidencia el evento generado por una falla, las incidencias ocasionadas por fallas, se refieren al daño de la infraestructura pasiva compartida dentro del ámbito de responsabilidad de Telmex. La atención sobre estas incidencias iniciará a partir del momento en que se realice el reporte de la misma.

- Verificación previa al reporte.

Antes de levantar un reporte de incidencia a Telmex, el Concesionario Solicitante deberá comprobar previamente que la incidencia no es debido a una falla en su propia red, por ejemplo;

- ✓ Mal funcionamiento de los elementos de red del propio Concesionario Solicitante.
- ✓ Defectos, anomalías o interferencias en la red o instalaciones del propio Concesionario Solicitante o de su cliente.

## Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva

### Anexo 1 Procedimiento de Gestión de Fallas

- ✓ Configuración incorrecta de los parámetros de red del propio Concesionario Solicitante.
- ✓ El Concesionario Solicitante deberá asegurarse que sus equipos de fuerza estén encendidos y cuentan con energía eléctrica en el sitio.

Al levantar el reporte de falla el Concesionario Solicitante deberá informar concretamente la incidencia, el horario disponible de atención y de las comprobaciones realizadas en la infraestructura pasiva compartida con Telmex.



- Procedimiento de reporte de incidencia.
  - Los datos obligatorios para reportar incidencias, son los siguientes:
    - ✓ Nombre del Concesionario.
    - ✓ Nombre de la persona que reporta el servicio.
    - ✓ Teléfonos de contacto (principal y alternativo).
    - ✓ Direcciones de correo electrónico (principal y alternativa).
    - ✓ Tipo de incidencia.
    - ✓ Referencia del servicio.
    - ✓ Descripción de la falla.
    - ✓ Identificador de Incidencia del Concesionario.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios de la incidencia, ésta quedará registrada con fecha y hora del reporte. Se definirá un folio asociado a este reporte para su seguimiento.

- Seguimiento de falla.

## Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva

### Anexo 1 Procedimiento de Gestión de Fallas

Cuando el Concesionario que reportó la falla considere que la solución o la respuesta no ha sido satisfactoria, podrá iniciar el procedimiento de escalación.

Telmex notificará al Concesionario Solicitante cuando la falla haya sido solucionada; si el Concesionario acepta la solución de la incidencia (solución satisfactoria), quedará cerrada.

Cualquier eventualidad relacionada con el Concesionario Solicitante que implique detener la contabilización del tiempo de la incidencia en el proceso de solución de la misma será comunicada al Concesionario y no se contabilizará para el cálculo de índices de calidad.

- Plazos de solución de fallas.

Las incidencias se resolverán de acuerdo a los siguientes plazos:

Servicio	Falla Puntual	Desastre Natural, Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor
Servicio de Acceso y Uso compartido de Obra Civil	3 Días	Tiempo dependiente de las causas que generaron la falla
Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres	No Aplica	
Servicio de Uso de Espacios Físicos	No Aplica	
Servicio de Tendido de Cable en la Infraestructura Desagregada	No Aplica	
Renta de Canales Ópticos de Alta Capacidad de Transporte	8 Horas	

- Procedimiento de Escalación de fallas.

Cuando alguna de las partes esté en desacuerdo con las acciones realizadas, se podrá iniciar el procedimiento de escalación de incidencias con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la incidencia.

## Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva Anexo 1 Procedimiento de Gestión de Fallas

La escalación podrá hacerse solo para incidencias abiertas (activas/pendientes) independientemente del plazo transcurrido desde la solicitud de apertura, el procedimiento de escalación se iniciará vía telefónica.

Los Concesionarios y Telmex proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalación a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento, los cuales deben incluir: nombre completo, teléfonos (principal y alternativo), correo electrónico (principal y alternativo) de dichos responsables, así como su puesto. Las personas responsables de cada nivel de escalación tendrán una disponibilidad de 24 horas.

- Escalación de incidencias.

Ambas partes podrán iniciar el procedimiento de escalación cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- ✓ Rechazos de cierre de reporte que alguna de las partes considere improcedente.
- ✓ Respuesta reiterativa insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una falla.
- ✓ Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos.
- ✓ Reincidencia de una falla. Se considera como reincidencia de una falla, cuando el mismo elemento de red falla por más de una ocasión en un periodo de 2 días.

- Intervenciones programadas.

Ambas partes se comprometen a comunicar oportunamente los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados)

## Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva

### Anexo 1 Procedimiento de Gestión de Fallas

que se vayan a realizar en su red y que afecten los servicios del Concesionario Solicitante. Esta comunicación se realizará con un tiempo de antelación mínimo de 10 días hábiles.

Ambas partes acordarán el horario de los trabajos a fin de reducir en lo posible su impacto.



- Fallas imputables al Concesionario Solicitante.

Un Concesionario podrá abrir una incidencia una vez que haya realizado las pruebas necesarias y verificado que la falla no se encuentra en los equipos y servicios de su ámbito de responsabilidad, incluyendo en la reclamación los datos identificativos del servicio reclamado así como las anomalías detectadas que dan lugar a la reclamación y que permitan de forma eficiente para ambas partes, determinar la naturaleza u origen de la reclamación cursada.

El Concesionario que haya originado un aviso de falla y sea declarada imputable al Concesionario, este deberá pagar a Telmex por el servicio de atención de fallas de acuerdo con la lista de precios de la oferta.